



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DE RAYOS X DEL HOSPITAL

"ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - CHICLAYO 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LUIS ALBERTO CABRERA CORREA

ASESOR:

MG. CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ.

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 5:30 pm horas del día 08 de Noviembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2630, de fecha 31 de Octubre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DE RAYOS X DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO" CHICLAYO 2018", presentado por el Bachiller: CORREA CABRERA LUIS ALBERTO con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :

PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

SECRETARIO (A) : Mgtr. Manuel Lorenzo German Cáceres

VOCAL : Mgtr. Julio César Nunton More

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 6:40 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 08 de Noviembre del 2018

Mgtr. Sonia M. Núñez Puse
Presidente

Mgtr. Manuel L. German Cáceres
Secretario (a)

Mgtr. Julio C. Nunton More
Vocal

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios con todo mi corazón, quien me guía por el sendero del bien y del éxito, permitiéndome obtener mi licenciatura en Administración.

A mis queridos padres Santiago Cabrera Sánchez y Candelaria Correa Morón quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mi querida esposa y amiga incondicional Luz Yrina López Rodríguez y a su linda Familia, por tenerme confianza, tolerancia y mucho amor; quien siempre me acompañan a cruzar los laberintos de la vida con mucha fe en Cristo.

A mis queridos hijos Julinho, Aarón Santiago, Milka Samira, conductores de la motivación, inspiración, felicidad y amor latente de mi vida diaria.

A mis hermanos Teresa de Jesús, Paula Adelina, Segundo Santiago, María Elisa; A mis hermanas Janet, Gisela, Jessica y Erika quienes siempre confiaron en mi dedicación para cumplir metas.

A mis queridos Abuelitos Manuel Virgilio Cabrera Monteza, Adelina Sánchez Ayala, Julio Correa Tineo, Evarista Morón Reyes y a toda mi querida familia, quienes por ellos “soy lo que soy”.

De todo corazón, ¡...Gracias por siempre...!

Lucho Cabrera Correa.

AGRADECIMIENTO

A MI UNIVERSIDAD:

A la universidad Cesar Vallejo, quien me abrió las puertas para dotarme de conocimientos y ponerlos al servicio de la sociedad.

A MIS PROFESORES:

De la I.E. 11001 de Campodónico, de la I.E.KARL WEISS de Chiclayo, I.E. PEDRO ABEL LABARTHE de Chiclayo. AI INST. "ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR DE FERREÑAFE". INST. "CUTERVO" de la Provincia de Cutervo; Instructores de la tecnología y del buen saber.

A MI ASESORES:

-MG. Castañeda Gonzales Jaime Laramie, Digno Maestro de la UCV.
-LIC. Julio Cesar Paz Gaviño, hermano Político, de lucha constante en mi vida.

A MIS TIOS, PRIMOS Y SOBRINOS:

A mis Tías Rosa y Ubaldina Correa. Mis Tíos Pedro, Manuel, Marcial, Sergio, Antonio, Gerardo; a mi Tías Graciela Cabrera, Gloria Enríquez de Guzmán, Blanca Fernández de Monteza; Mis primos: Luis Torres Montalvo, Lucho Sergio, Liliana, Jimmy, Alexander Cabrera, Javier Dávila, Kike, Agustina Ayala y a todos Mis sobrinos en general.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS:

Que siempre influenciaron positivamente y creyeron en mi persona, de manera desinteresada Ing. Luis Cabrejos La Serna, Sr. Alfredo Seclén Calderón, Sr. Pedro Alberca Zapata, Sr. Humberto Tello Guerrero. Wuillian Aquino S, Sra. Rosa Castro de Ochoa, Miguel Ecurra Cabrera, Sra. Teresa Domínguez Orozco. Sr. Andrés Samamé Castillo. Raúl Benites A., Santos Zapata de Garnique, Alejandrina Zeña, Ciro Fernández S, Lucho Vallejos P, Augusto Gonzales S y a todos mis amigos de los PP.JJ. San Antonio y Fanny Abanto Calle, así como de la Organización "ODSA".

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria: LUIS ALBERTO CABRERA CORREA, con DNI 16482943, Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DE RAYOS X DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - CHICLAYO 2018”** para optar el grado de Licenciado en administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.



Luis Alberto Cabrera Correa

DNI: N° 16482943

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ARCHIVO DE RAYOS X DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - CHICLAYO 2018”** el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Licenciado en administración.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

INDICE

Acta de sustentación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Tablas.....	viii
Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables de investigación.....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	69
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	70

TABLAS

Tabla N° 1 Variables.....	30
Tabla N° 2 Variable dependiente e independiente.....	31
Tabla N° 3 Validez.....	33
Tabla N° 4 Criterios éticos.....	34
Tabla N° 5 Nivel de vínculo emocional.....	35
Tabla N° 6 Nivel de identificación organizacional.....	37
Tabla N° 7 Nivel de trabajo placentero.....	39
Tabla N° 8 Nivel de costo financiero.....	41
Tabla N° 9 Nivel de sacrificio.....	43
Tabla N° 10 Nivel de capacidad para comunicar.....	45
Tabla N° 11 Nivel de comunicación de forma abierta.....	47
Tabla N° 12 Nivel de capacidad para orientar la acción.....	49
Tabla N° 13 Nivel de inspiración de valores.....	51
Tabla N° 14 Nivel de definición de responsabilidades.....	53
Tabla N° 15 Coeficiente de correlación.....	55
Tabla N° 16 Correlación de variables.....	56

FIGURAS

Figura N° 1 Nivel de vínculo emocional.....	35
Figura N° 2 Nivel de identificación organizacional.....	37
Figura N° 3 Nivel de trabajo placentero.....	39
Figura N° 4 Nivel de costo financiero.....	41
Figura N° 5 Nivel de sacrificio.....	43
Figura N° 6 Nivel de capacidad para comunicar.....	45
Figura N° 7 Nivel de comunicación de forma abierta.....	47
Figura N° 8 Nivel de capacidad para orientar la acción.....	49
Figura N° 9 Nivel de inspiración de valores.....	51
Figura N° 10 Nivel de definición de responsabilidades.....	53

RESUMEN

La presente investigación titulada “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DE RAYOS X DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - CHICLAYO 2018”. Tuvo como objetivo general Determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo, para lo cual se diseñó una investigación descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, la población estuvo conformada por 25 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario en base a escala tipo likert. Dentro de los resultados más importantes tenemos que el 58.33% está totalmente de acuerdo que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos. Finalmente se concluye que La relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo es alta puesto que el coeficiente de correlación arrojó 89,6%.

PALABRAS CLAVES: Desempeño, organización, archivos.

ABSTRACT

The present investigation titled "ORGANIZATIONAL COMPROMISE AND LABOR PERFORMANCE IN THE COLLABORATORS OF THE ARCHIVE AREA OF THE HOSPITAL" ALMANZOR AGUINAGA ASENJO "- CHICLAYO 2018". Its general objective was to determine the relationship of organizational commitment and work performance in the collaborators of the X-ray archive area of the Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo hospital, for which a descriptive, correlational, non-experimental design research was designed, the population was conformed by 25 collaborators, to which a questionnaire was applied based on a likert scale. Among the most important results we have that 58.33% fully agree that their boss has the ability to guide the action of the groups towards the achievement of objectives. Finally, it is concluded that the relationship of organizational commitment and work performance in the collaborators of the X-ray archive area of the Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo hospital is high since the correlation coefficient is 89.6%.

KEYWORDS: Performance, organization, files.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 Internacional

Chiang, M y San Martin, N (2015). En Chile su artículo publicado en Ciencia & trabajo, titulado “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Indica que dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral. El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino”.

Harris, J Paz, A y Franco, F (2014) En su artículo científico titulado “Compromiso organizacional: estímulo de éxito del personal docente en las Universidades Privadas de Venezuela. Actualmente, las instituciones de educación superior, producto de los múltiples desafíos del entorno, han sido inducidas a plantearse cambios en los sistemas de gestión, conllevando a la actualización de sus procesos de trabajo, no sólo administrativos, sino también académicos, investigativos y de extensión, como parte de su compromiso como organización generadora de conocimientos y un talento humano calificado al servicio de una educación permeada por los principios de calidad y excelencia educativa”.

Pedraza, E Amaya, G y Conde, M (2010) en su publicación en la “Revista de Ciencias Sociales, titulada “Desempeño laboral y estabilidad del personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas

instituciones”.

1.1.2 Nacional

Chirinos y Vela (2017). En su Artículo científico titulado “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima metropolitana. En la presente investigación se ha identificado si las variables demográficas ya mencionadas en un principio llegan a producir diferencias significativas en la percepción del compromiso de los trabajadores. Y finalmente, como resultados se logró demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común”.

Bisetti, J (2015). En su Artículo científico titulado “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015. El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Armada del Perú-Lima 2015 Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Motivación Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados encontrados mostraron que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ($r=0,025$), cuyo nivel de significancia fue ($\text{sig} = 0.761$)”.

Torres, E y Zegarra, S (2014). En su artículo publicado en la Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. El avance de la ciencia y tecnología de punta trae como consecuencia la deshumanización, el individualismo el conformismo; así mismo, se sufre grandes cambios a nivel económico, político, social; esto conlleva a problemas que afectan directamente en el campo educativo como es el resquebrajamiento de las relaciones humanas entre los que laboran en las Instituciones educativas”.

Local

“El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la Región Lambayeque, brinda servicios de salud en sus diferentes especialidades, así como servicios de apoyo de imagenología y ayuda al diagnóstico para pacientes, tales como mamografías, radiologías, ecografías, tomografías y resonancias magnéticas las 24 horas del año ininterrumpidamente. Para nadie es un secreto que dicho nosocomio pasa por una de sus mayores crisis de organización y administración, sabiendo desde ya, que su población ha crecido considerablemente en estos últimos años y que han descuidado la buena calidad de atención al asegurado, el cual se siente mortificado por la pésima gestión hospitalaria, especialmente en los archivos de imagenología y ayuda al diagnóstico, quien no es ajeno al problema de las buenas prácticas de atención del asegurado, lo cual motiva realizar un estudio de investigación que permita conocer la problemática y sus causas y así poder determinar las probables alternativas de solución que conlleven al éxito del servicio en mención”.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Freire (2014), en su tesis realizada en Ecuador titulada “El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua, planteo como objetivo Determinar la incidencia de la aplicación del Empowerment en el compromiso laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua. Concluye que los funcionarios estarán dispuestos a comprometerse con la Institución, cuando perciban que ésta les permita participar activamente en la dinámica organizacional con autonomía y libertad de acción en el desempeño de sus funciones.

Nuñez y Casa (2014). En Ecuador, en su tesis titulada “Los niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los servidores del instituto ecuatoriano de seguridad social dirección provincial Cotopaxi. Plantea como objetivo general Determinar cómo los niveles de absentismo laboral inciden en el compromiso organizacional de los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi. Se concluye que El absentismo laboral dentro del IESS Cotopaxi se encuentra en un nivel superior al que se debe manejar dentro de una institución, afectado de manera directa a los clientes internos y externos”.

Naveda (2016). En su tesis titulada “Auditoría de gestión a la unidad administrativa de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón mera, en el período de enero a diciembre del 2014, planteo como objetivo general Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Unidad Administrativa de Talento Humano y determinar su incidencia en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, en el periodo de enero a diciembre del 2014. El 72% de los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mera consideran que resulta imperiosa la reestructuración de los procesos de administración de personal”.

1.2.2. Nacional

Abanto (2017), en su tesis realizada en Trujillo, titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, plantea como objetivo Determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Los resultados muestran que predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Se concluye En el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que

registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

Pinillos y Velásquez (2017) En su tesis realizada en Trujillo, denominada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017. El objetivo fue determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017. Los resultados permitieron determinar si existe asociación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral se aplicará la prueba Chi Cuadrado y para determinar el nivel de asociación se aplicará el coeficiente de contingencia”.

Guarniz (2014). En su tesis realizada en Trujillo, denominada “Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012, plantea como objetivo general establecer la relación entre satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego. Se concluye que existe influencia significativa y positiva de la Satisfacción laboral con el desempeño docente, pero no existe influencia significativa ni positiva entre el compromiso institucional con el desempeño docente de los profesores de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego.

1.2.3. Local

Bravo (2017) En su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017, tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la desempeño laboral. Entre los resultados más importantes tenemos que el desempeño laboral de los trabajadores manifiestan tener un nivel de desempeño medio con un 70.4% y un 28.2% tiene un desempeño alto”.

Alvarado y LLactahuaccha (2014). Realizo una investigación titulada “Influencia del régimen laboral en el nivel de desempeño de las enfermeras que trabajan en hospitales de Essalud Chiclayo 2012. Plantaron como objetivo general determinar la influencia de los regímenes laborales con el nivel de desempeño de enfermeras que laboran en los diferentes hospitales. Finalmente concluyen que existe influencia significativa entre los regímenes laborales y el nivel de satisfacción de las enfermeras trabajadoras de Essalud-Chiclayo; así mismo informa que el, 85.5% de las enfermeras del régimen Ley N° 728 muestran un nivel de muy satisfechas, el 78.2%; las del régimen DL N° 276 muestran nivel de satisfacción laboral: muy satisfecho; y 61.8%” de las enfermeras del régimen DL N° 1057: medianamente satisfechas.

Calderón (2013). En su tesis titulada “Percepción de la enfermera sobre el desempeño del interno de enfermería, Hospital Provincial Docente Belén, Lambayeque, planteo como objetivo identificar, analizar y discutir la percepción que tiene la enfermera sobre el desempeño del interno de enfermería. Concluye que la integración de la interna al equipo de salud en el hospital es buena en casi todas; algunas expresan miedo pero saben manejarlo, otras vencen sus temores y controlan sus nervios”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) “definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo”. Según los autores, el compromiso organizacional es el grado de identificación psicológica que tiene el colaborador hacia su empresa. Este compromiso se ve influido por la continuidad y el afecto.

“Esta aproximación tridimensional es la que mayor investigación y soporte ha generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos otros autores (Arciniega & Gonzales, 2006). Por otro lado, algunos autores definen el compromiso organizacional como la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja”

“Este compromiso es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del trabajador. Aunque existen varios enfoques que describen el concepto, la delimitación respecto a su definición, surge en 1965 gracias a Lodahl y Kejner, quienes definen el compromiso organizacional como el grado en el que el desempeño del trabajo de una persona afecta a su autoestima, tomando en cuenta la motivación intrínseca como un factor determinante. A raíz de esta definición, se generaron una serie de discusiones y estudios que se enfocaron en delimitar el constructo compromiso organizacional” (Sancerni, Peiró, Gonzáles, Romá & Melía, 1989).

1.3.2. Tipos de compromiso organizacional.

“El modelo de Meyer y Allen (1991) diferencia tres dimensiones del compromiso organizacional, teniendo en cuenta que estas son diferentes en lo que respecta a sus causas y consecuencias. A continuación, se detalla cada tipo de compromiso organizacional propuesto por estos autores”.

Meyer y Allen (1991) “El compromiso afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen” (Johnson & Chang, 2006). Esta dimensión del compromiso organizacional pasa por el cariño o el amor que tenga el colaborador hacia su empresa.

Meyer y Allen (1991) “Esto puede estar relacionado con la motivación intrínseca, ya que el trabajador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo, sintiendo una sensación de placer, éxito y un fuerte deseo personal. Asimismo, esta concepción de compromiso afectivo es la que mayor aceptación ha recibido por parte de investigadores que se han dedicado a su meticulosa revisión” (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer & Allen,). Este grado de afectividad se ve influido por los tipos de motivadores intrínsecos que ha brindado la organización para con los trabajadores.

Meyer y Allen (1991) “El compromiso continuo hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual” (Arias, 2001). Este tipo de compromiso se ve afectado por los costos que generan el despido de un colaborador, es decir el trabajador piensa en que su despido generara una perdida para la empresa por lo que opta por comprometerse con su organización.

Meyer y Allen (1991) “Esta concepción de compromiso ha tenido algunas observaciones: algunos autores han sugerido que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones, “sacrificio personal”, que hace referencia a dejar el trabajo y “oportunidades limitadas” para luego encontrar otros empleos, (McGee & Ford, 1987).

Meyer y Allen (1991) “El compromiso continuo puede estar más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, si no lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma de recompensa. Entonces, ello hace que el trabajador permanezca comprometido en la organización, por que adquiere beneficios que no sacrificaría. Esto nos lleva a suponer una sociedad con un alto índice de desempleo, existirá un mayor compromiso de

continuidad por parte de los trabajadores hacia sus organizaciones” (Vandenberghe, 1996).

Meyer y Allen (1991) “El compromiso normativo, es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien” (McDonald & Makin, 2000). “Asimismo, este compromiso hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado” (Arias, 2001).

1.3.3. Definición de Desempeño Laboral.

“Chiavenato (2002) El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción”. Según este autor el desempeño está asociado al nivel de eficiencia que muestra el colaborador hacia la empresa.

1.3.4. Evaluación del Desempeño.

“Davis y Werther (2000) La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, e igualmente, constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna”. “Werther Y Davis (2000) La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos”.

“Chiavenato (2002) La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Alles, (2002) La evaluación de desempeño es el proceso de entrenamiento de los evaluadores en la herramienta a utilizar”.

Integridad

Chiavenato (2002) “Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice”. Es el grado en el que el colaborador es coherente tanto en su pensamiento como en sus acciones.

Liderazgo

Chiavenato (2002) “Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores”. El liderazgo es la capacidad que tenemos para influir en el comportamiento de los demás y llevarlos hacia un objetivo en común.

Empowerment

Chiavenato (2002) “Establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido

superior para el negocio. Combina adecuadamente situaciones, personas y tiempos. Tiene adecuada integración al equipo de trabajo. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficaces para mejorar el talento y las capacidades de los demás”. La organización debe empoderar a sus colaboradores y darles la facilidad para que puedan tomar sus propias decisiones.

Iniciativa

Chiavenato (2002) “Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de los problemas”.

Orientación al Cliente

Chiavenato (2002) “Implica el deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final al cual van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, por ejemplo, los proveedores y el personal de la organización”. Todas las actividades que realiza la empresa deben estar pensadas en satisfacer las necesidades de los consumidores.

Trabajo en equipo

Chiavenato (2002) “Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos. Si la persona es un número uno de área o

empresa, la competencia “trabajo en equipo” no significa que sus subordinados sean pares sino que operarán como equipo en su área/grupo”.

1.3.5. Objetivos de la Evaluación del Desempeño.

“Chiavenato, (2002). Idoneidad del individuo para el puesto, Capacitación, Promociones, Incentivo salarial por buen desempeño, mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, desarrollo personal del empleado, Información básica para investigación de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo para una mayor productividad, conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización, retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado, otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones, etcétera”.

“En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases: Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra”.

1.3.6. Métodos de evaluación de desempeño

(Alles, 2002) “Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, comportamientos o resultados. Los basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en comportamientos (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas”. “El enfoque con base en

resultados es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización”. (Alles 2002).

“Métodos basados en características: Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el “listado” de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva”.

“Escalas gráficas de calificación: Cada característica por evaluar se representa mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee esas características”.

“Método de escalas mixtas: El método de escalas mixtas es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior”.

“Método de distribución forzada: El método de distribución forzada exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. De todos modos es algo en desuso”.

“Método de formas narrativas: El método de forma narrativa requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con la mayor precisión posible. Presenta una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado. Tiene, sin embargo, muchos problemas, es subjetivo y no siempre los evaluadores cuentan con un buen estilo de escritura; en otras palabras, los buenos escritores brindan evaluaciones más favorables de sus empleados que aquellos con menor capacidad literaria”.

“En síntesis, las evaluaciones de desempeño por características tienden a ser vagas y subjetivas. Una forma de eliminar la subjetividad es, en una evaluación de desempeño por características, darles a estas una descripción del comportamiento a lo largo de la escala; en ese momento la evaluación de desempeño por características cambia de nombre pasando a ser una evaluación de desempeño por comportamiento”.

“Métodos basados en el comportamiento: Los métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica qué acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo”.

“Método de incidente crítico: Se relaciona con el comportamiento del evaluado cuando este origina un éxito o un fracaso poco usual en alguna parte del trabajo. Una de las ventajas de este método es que abarca todo el período evaluado, y de este modo se puede facilitar el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado. Ahora bien, si no se consideran tanto aspectos favorables como desfavorables, la evaluación puede ser incorrecta. Incidente crítico: suceso poco usual que denota mejor o peor desempeño del empleado en alguna parte del trabajo”.

“Escala fundamentada para la medición del comportamiento: enfoque de evaluación de comportamiento que consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño laboral. Esta escala requiere mucho tiempo y esfuerzo para su desarrollo ya que debería hacerse una por cada puesto”.

“Escala de observación de comportamiento: Enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en un comportamiento. La escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada uno de los

comportamientos. De este modo es más fácil informar al evaluado sobre su evaluación”.

“Métodos basados en resultados: Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá esté menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva, sea a favor o en contra, de los evaluadores”.

“Mediciones de productividad: Ejemplos clásicos: vendedores evaluados según el volumen de ventas o los trabajadores de producción sobre la base de unidades producidas. A los altos ejecutivos, respecto de la rentabilidad. De este modo fácilmente se puede alinear a los empleados con los objetivos organizacionales. Pero también tienen problemas. Las evaluaciones por resultados pueden contaminarse por factores externos (escasez de una materia prima o recesión en un mercado determinado, asignación de una zona mala) sobre los cuales los empleados no tienen influencia. Si solo se mide el resultado sería injusto culpar a los empleados por estos motivos. Además, pueden influir a los empleados a accionar sobre el resultado a corto plazo, lo cual no siempre coincide con los objetivos empresariales. A su vez, pueden generar actitudes sectoriales dentro de una empresa”.

“Administración por objetivos: filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director de área responsable”.

1.4. Formulación al problema

¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

Ñaupas (2013). Manifiesta que las investigaciones se justifican desde tres puntos de vista: teórica, metodológica y social. “Señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica, esto implica indicar que el estudio va a permitir realizar una innovación científica, para lo cual es necesario hacer un balance del problema que se investiga”. “La presente investigación se justifica porque se basó en la teoría de Meyer y Allen para compromiso organizacional, el cual dimensiona a esta variable en: Compromiso afectivo, continuo y normativo y en Chiavenato, el cual indica que el desempeño laboral tiene que ver con un buen liderazgo y empowerment”.

En el aspecto metodológico “indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, etc.”. Finalmente este trabajo socialmente beneficia a los pacientes del hospital puesto que se les brindara mejoras en la calidad de servicio, con un personal comprometido a la vez beneficia a los colaboradores del área de archivo, puesto que podrán determinar qué factores influyen en la satisfacción de sus clientes y mejorar su desempeño laboral”.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo 2018

H0: No existe relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo 2018

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo.

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo.

Identificar la relación que existe entre las estrategias del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo.

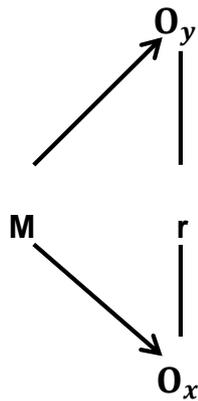
CAPITULO II: METODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, puesto que según Hernández (2010) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. A la vez es descriptiva en donde se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, en este caso se recogerá información de manera independiente o conjunta sobre las variables a estudiar”.

También es Transversal, según Hernández (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos gen su ambiente natural para después analizarlos”.

Diseño:



Donde:

M es la muestra

O_y es la observación o medición de la variable dependiente

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O_x es la observación o medición de la variable independiente

2.2 Variables, operacionalización

Tabla N° 1

Variables

Compromiso organizacional.-	Meyer y Allen (1991) “definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización”.
Desempeño laboral.-	“Chiavenato (2002) El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2

Variables: Dependiente e independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición
Compromiso organizacional (Variable independiente)	Compromiso afectivo	Vínculo emocional	¿Considera que existe un vínculo emocional hacia su organización?	Tipo Likert
		Identificación	¿Considera que existe un grado de identificación hacia su organización?	
		Placer	¿Considera que disfruta y siente placer de trabajar en su organización?	
	Compromiso continuo	Costos	¿Considera que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero?	TA Totalmente de acuerdo
		Sacrificio	¿Considera que usted se sacrifica personalmente por su organización?	
		Oportunidades limitadas	¿Considera que existen oportunidades limitadas para insertarse en otro centro laboral?	
		Beneficios	¿Considera que la empresa le brinda a usted beneficios extrínsecos?	
	Compromiso normativo	Obligación	¿Considera que tiene un sentimiento de obligación de permanecer en la organización?	TD Totalmente en desacuerdo
		Lealtad	¿Considera que tiene usted un grado de lealtad (sentido moral) a la organización?	
		Prestaciones	¿Considera que la empresa le brinda capacitaciones, pago de estudios, etc?	
Desempeño Laboral (Variable dependiente)	Integridad	Comunicación	¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato?	Tipo Likert
			¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa a jefe inmediato?	
	Liderazgo	Orientar	¿Considera que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos?	TA Totalmente de acuerdo
		Inspiración	¿Considera que su jefe inspira valores hacia sus colaboradores?	
	Empowerment	Responsabilidad	¿Considera que su jefe ha definido sus responsabilidades?	I Indiferente
		Delegación	¿Considera que su jefe delega la toma de decisiones a sus colaboradores?	
	Iniciativa	Predisposición	¿Considera usted que actúa proactivamente y piensa no sólo en lo que hay que hacer en el futuro?	I Indiferente
		Concretización	¿Considera usted que se llegan a concretar las decisiones tomadas?	
	Orientación al Cliente	Ayuda	Considera usted que ayuda y sirve de forma correcta a los clientes?	TD Totalmente en desacuerdo
Trabajo en equipo	Colaborar	Considera usted que tiene la capacidad de colaborar y cooperar con los demás?	TD Totalmente en desacuerdo	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.-

“La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2003) define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Para la presente investigación se tomó como población a los colaboradores del departamento de imagenología que son un total de 25

2.3.2 Muestra.-

“Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo”. Dado que la población es finita se optó porque forme parte del espacio muestral, siendo esta de 25 colaboradores del área de rayos x.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta relacionada al tema que queremos estudiar. La encuesta es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas las cuales fueron pre definidas para que el cliente seleccione respuesta requerida y cuya ventaja principal es en el corto tiempo y pueda obtenerse la reacción de numerosos individuos, debido a que todos los sujetos en estudio reciban las mismas preguntas en forma ordenada siendo más fácil recolectar los datos

2.4.2 Instrumento

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario elaborado con una serie de 20 afirmaciones o suposiciones en escala Likert compuesto por 3 niveles de respuesta:

Total Acuerdo (TA) Indiferente (I) Total Desacuerdo (TD)

Estos niveles fueron necesarios para recolectar los datos suficientes y medir las variables de estudio. Una vez elaborado el cuestionario acorde a los indicadores de la investigación, luego fueron validados por tres expertos en el tema, lo cual sirvió como un medio de verificación y le dio consistencia al instrumento con los criterios respectivos de cada evaluador siendo visualizado en los anexos correspondientes.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Tabla N° 3 Validez

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

Estadístico de fiabilidad.

Fuente: SPSS

El alfa de cronbach en este caso es de 0.875 lo cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a partir de un conjunto de preguntas, se determinó que el instrumento es fiable para ambas variables.

2.5 Métodos de análisis de datos

“Método inductivo: Para Muñoz (2011) “Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal.” p. 215.

“Método inductivo, este método permitió obtener conclusiones generales a partir de las premisas particulares; es decir, se tiene que partir de un problema el cual permitió llegar a las conclusiones de la presente investigación”.

2.6 Aspectos éticos.

Tabla N°4

Criterios éticos de la investigación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
“Consentimiento informado”	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
“Confidencialidad”	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
“Observación participante”	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

III. RESULTADOS

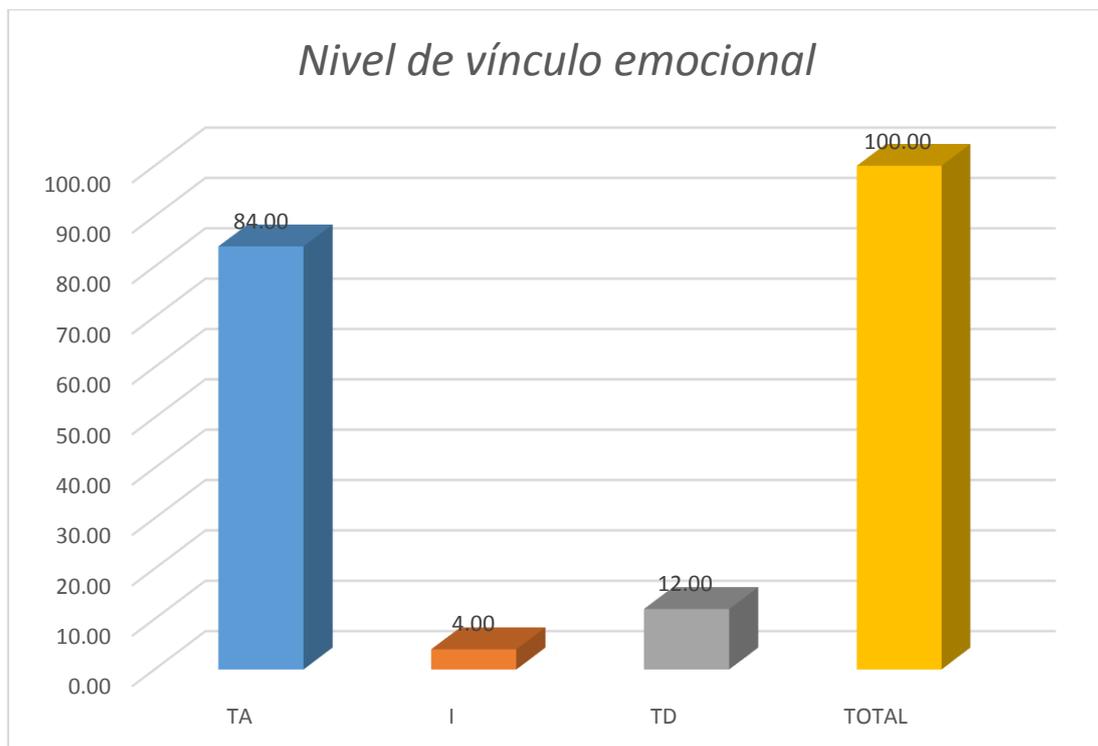
Tabla N° 5

Nivel de vínculo emocional

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que existe un vínculo emocional hacia su organización?	21	1	3	25
	84.00	4.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 1



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 5

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 84,00% está totalmente de acuerdo que existe un vínculo emocional hacia su organización, el 4.00% es indiferente, y el 12.00%. Está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la tabla N° 5 (Nivel de vínculo emocional) muestran los indicadores, que del 100% de los trabajadores encuestados, el 84% de trabajadores si consideran tener un nivel de vínculo emocional con su empresa, indicador relativamente alto, este vínculo que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. Mientras un 12% se encuentra en total desacuerdo y solo un 4% es indiferente hacia su empresa. (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer & Allen, 1997). Confirman Este grado de afectividad que se ve influido por los tipos de motivadores intrínsecos que ha brindado la organización para con los trabajadores

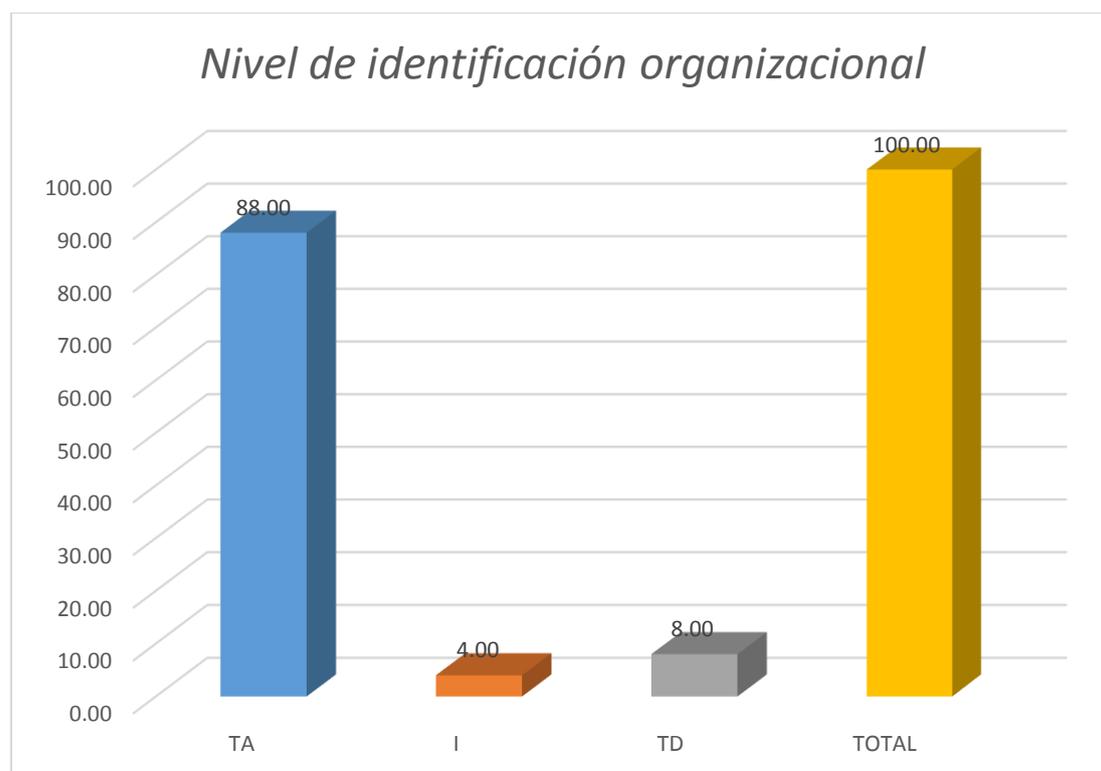
Tabla N° 6

Nivel de identificación organizacional

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que existe un grado de identificación hacia su organización?	22	1	2	25
	88.00	4.00	8.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 2



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 6

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 88.00% está totalmente de acuerdo que existe un grado de identificación hacia su organización, el 4.00% es indiferente, y el 8.00%. Está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la tabla N° 6 (Nivel de identificación organizacional) podemos observar con claridad que del 100% de los trabajadores encuestados, el 88% de trabajadores indican que existe un grado de identificación con su empresa muy alto, lo cual este indicador lo comparamos con “El modelo de Meyer y Allen (1997) donde hace referencia en “El compromiso afectivo, donde es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. Esta dimensión del compromiso organizacional pasa por el cariño o el amor que tenga el colaborador hacia su empresa. Mientras solo un 8% está en total desacuerdo, así como la indiferencia del trabajador es de un 4% de identificación con la organización, característica de trabajadores con falta de compromiso e identificación laboral como parte del valor del talento humano.

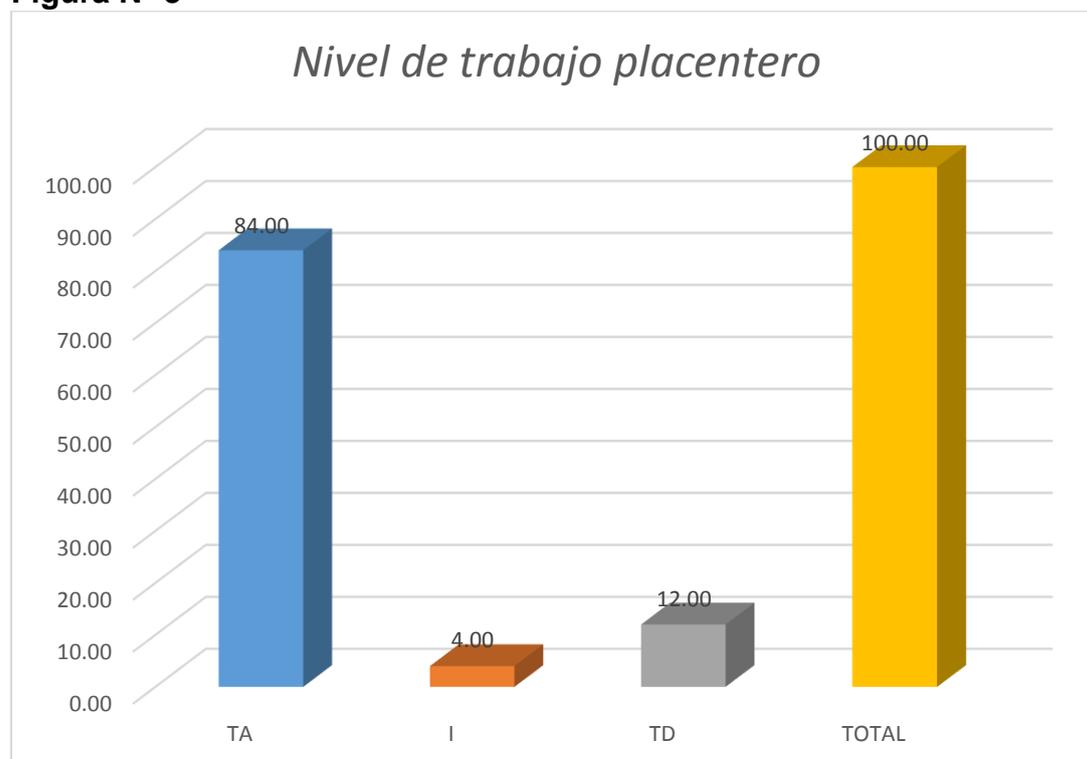
Tabla N° 7

Nivel de trabajo placentero

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que disfruta y siente placer de trabajar en su organización?	21	1	3	25
	84.00	4.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 3



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 7

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 84.00% está totalmente de acuerdo que disfruta y siente placer de trabajar en su organización, el 4.00% es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 7 (Nivel de trabajo placentero) nos muestra un indicador de 84% de nivel de aceptación de trabajo placentero en su institución y que de acuerdo a la teoría de “El modelo de Meyer y Allen (1997) “El compromiso normativo, es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien” (McDonald & Makin, 2000), también se observa que un 4% de los trabajadores se comporta indiferente, Mientras una minoría del 12%, está en total desacuerdo con los modelos de contrato del personal lo cual disminuye el nivel de la satisfacción del trabajo placentero de los trabajadores como lo corrobora: Alvarado y LLactahuaccha (2014). Donde Realizo una investigación titulada “Influencia del régimen laboral en el nivel de desempeño de las enfermeras que trabajan en hospitales de Essalud Chiclayo 2012, donde Finalmente concluyen que existe influencia significativa entre los regímenes laborales y el nivel de satisfacción de las enfermeras trabajadoras de Essalud-Chiclayo; que muestran que el , 85.5% de las enfermeras del régimen Ley N° 728 tienen un nivel de muy satisfechas, así como el 78.2% de las trabajadoras del régimen DL N° 276 muestran nivel de satisfacción laboral: muy satisfecho y el 61.8% de las enfermeras del régimen DL N° 1057: Medianamente satisfechas.

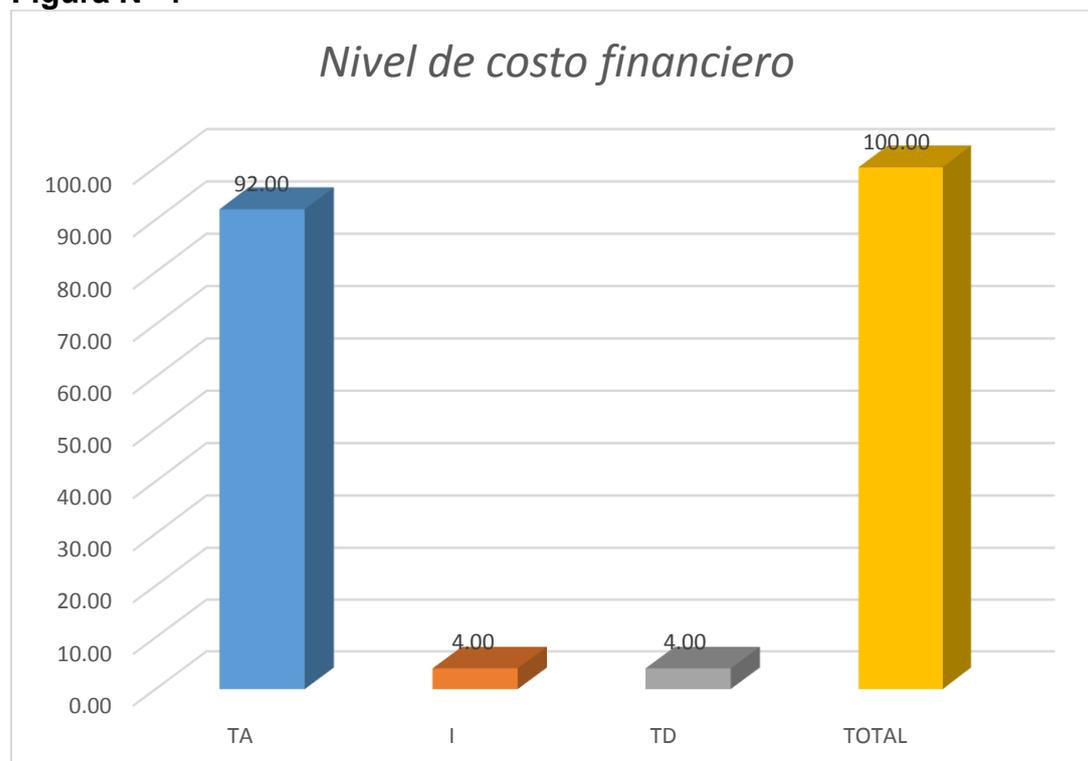
Tabla N° 8

Nivel de costo financiero

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero?	23	1	1	25
	92.00	4.00	4.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 4



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 8

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 92.00% está totalmente de acuerdo que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero, el 4.00% es indiferente, y el 4.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 8 (Nivel de costo financiero), nos muestra un indicador muy alto del 92% ,donde los trabajadores están totalmente de acuerdo en generar un alto costo financiero a la institución donde laboran convirtiéndose el trabajador como el mejor activo de la empresa y que de acuerdo a “Chiavenato (2002) en su estudio muestra que El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Mientras un mínimo del 4% está en total desacuerdo, que queda como antecedente para generarles capacitación como parte del talento humano y su valor individual.

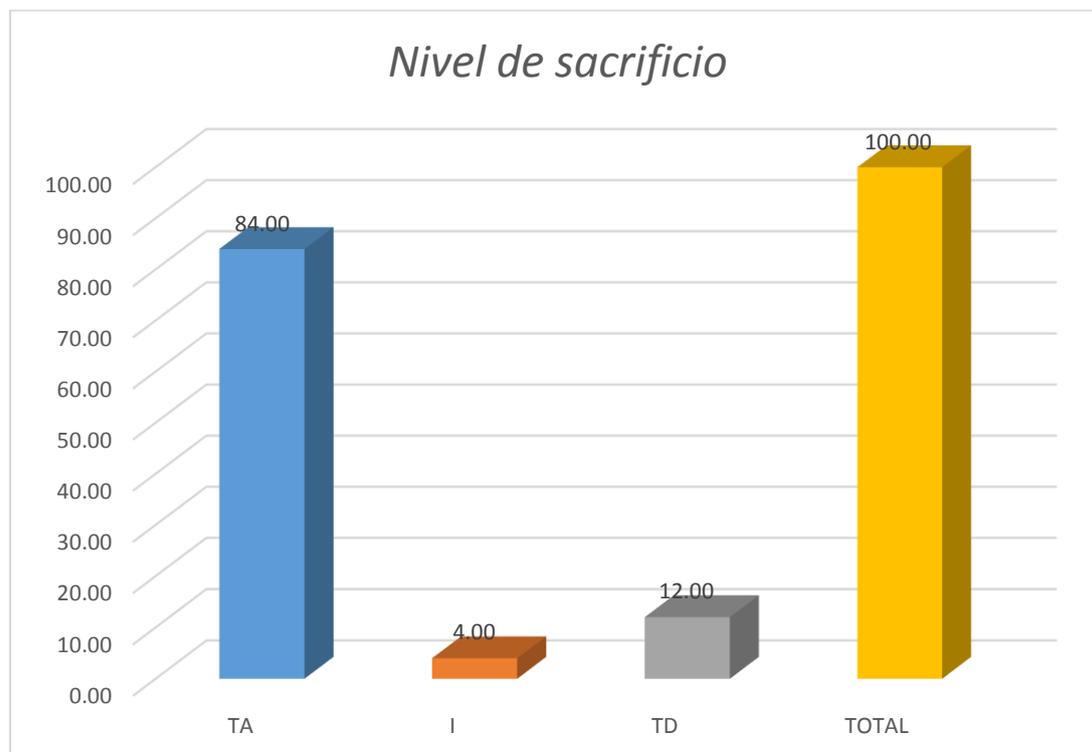
Tabla N° 9

Nivel de sacrificio

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que usted se sacrifica personalmente por su organización?	21	1	3	25
	84.00	4.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 5



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 9

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 84.00% está totalmente de acuerdo que usted se sacrifica personalmente por su organización, el 4.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 9 (Nivel de sacrificio), nos muestra un indicador alto del 84.00%, donde los trabajadores están totalmente de acuerdo que se sacrifican por su institución, mientras una minoría del 12.00% de trabajadores están en total desacuerdo. Referencia del compromiso continuo subdivisión del “sacrificio personal”, que al dejar el trabajo y las “oportunidades limitadas” para luego encontrar otros empleos, (McGee & Ford, 1987; Somers, 1995).

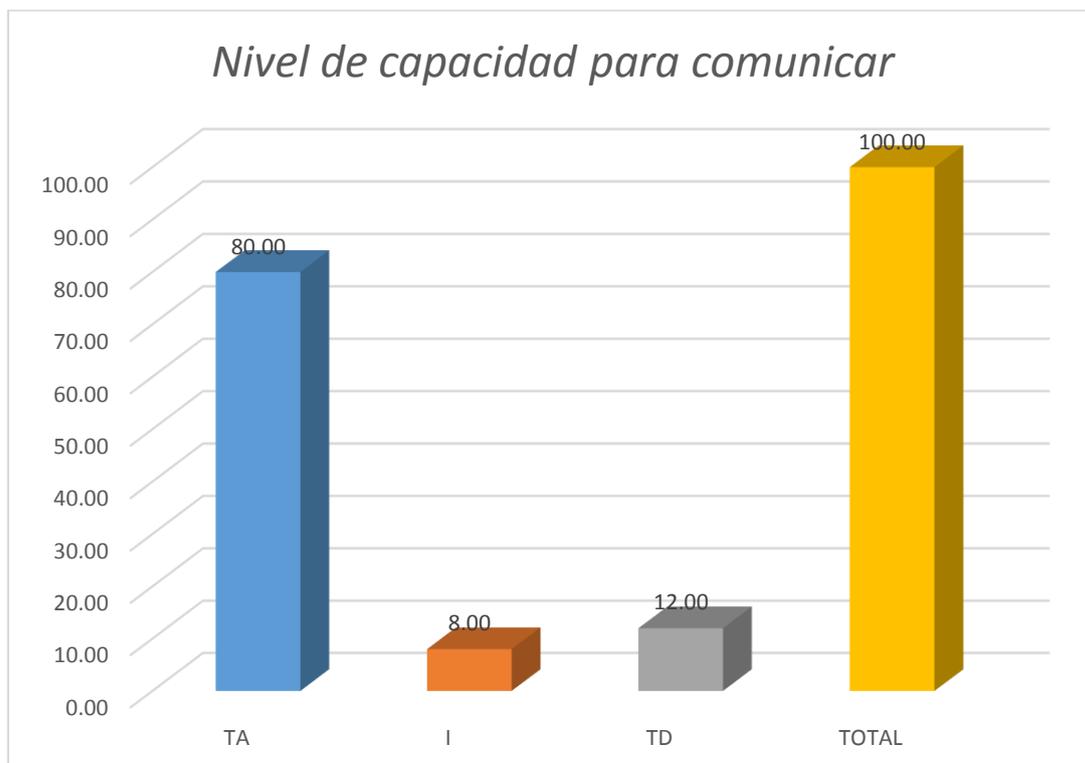
Tabla N° 10

Nivel de capacidad para comunicar

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato?	20	2	3	25
	80.00	8.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 6



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 10

Análisis y descripción de resultados.- Del 100% de encuestados el 80.00% está totalmente de acuerdo que Tiene la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 10 (Nivel de capacidad de comunicar), nos muestra un indicador alto del 80.00%, donde los trabajadores están totalmente de acuerdo Tiene la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo. La comunicación es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos.

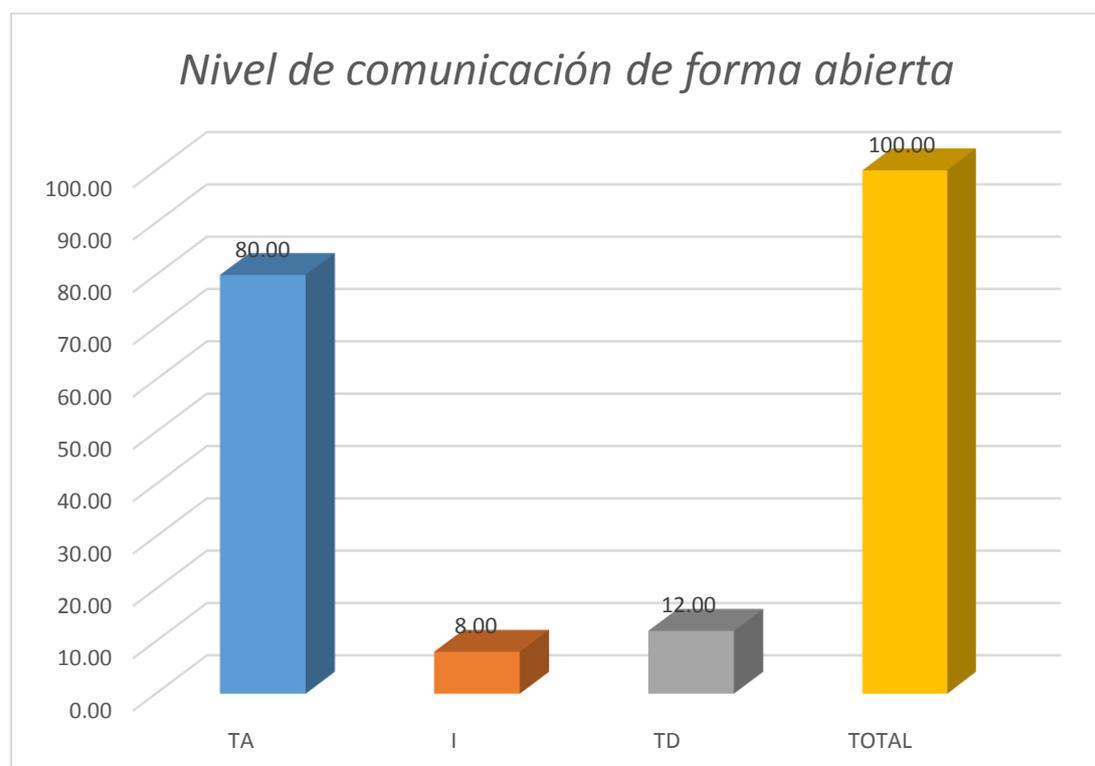
Tabla N° 11

Nivel de comunicación de forma abierta

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa al jefe inmediato?	20	2	3	25
	80.00	8.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 7



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 11

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 80.00% está totalmente de acuerdo que Tiene usted la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa a jefe inmediato, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 11 (Nivel de capacidad de comunicar de forma abierta), nos muestra un indicador alto del 80.00%, donde los trabajadores están totalmente de acuerdo que Tienen la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa a jefe inmediato, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo. La comunicación abierta son una serie de acciones congruentes con los que se dice". La comunicación abierta es el grado en el que el colaborador es coherente tanto en su pensamiento como en sus acciones.

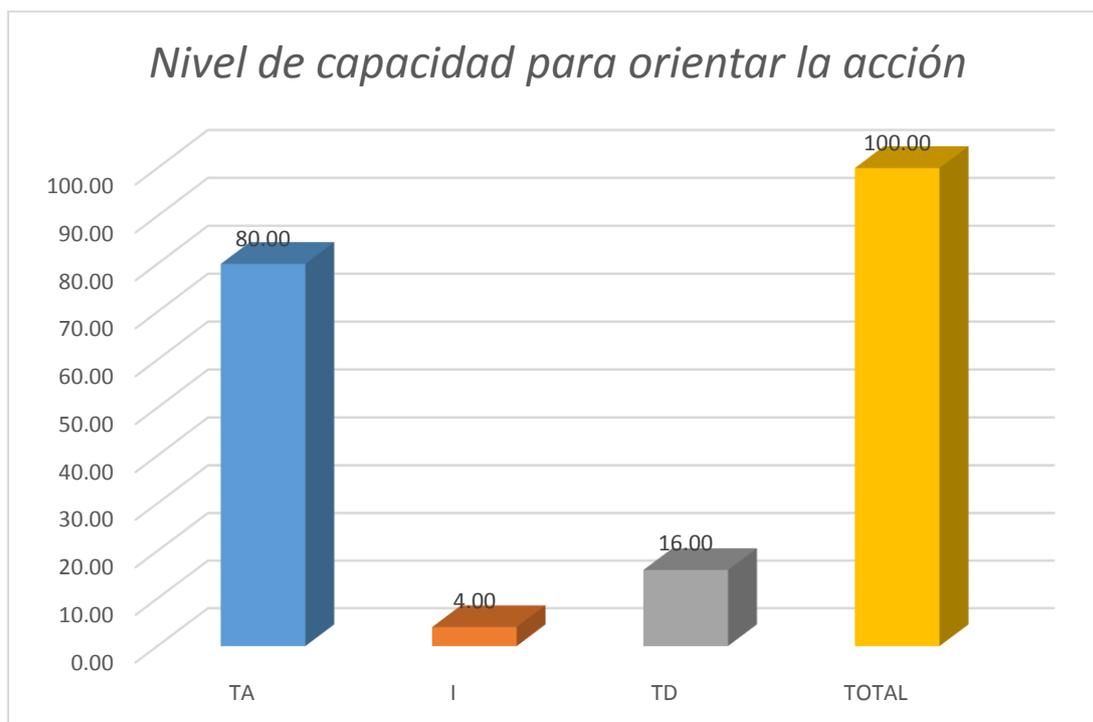
Tabla N° 12

Nivel de capacidad para orientar la acción

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos?	20	1	4	25
	80.00	4.00	16.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 8



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 12

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 80.00% está totalmente de acuerdo que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos, el 4.00 % es indiferente, y el 16.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 12 (Nivel de capacidad para orientar la acción), nos muestra un indicador alto del 80.00% que está totalmente de acuerdo que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos, el 4.00% es indiferente, y el 16.00% está totalmente en desacuerdo. La orientación a la acción “Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros.

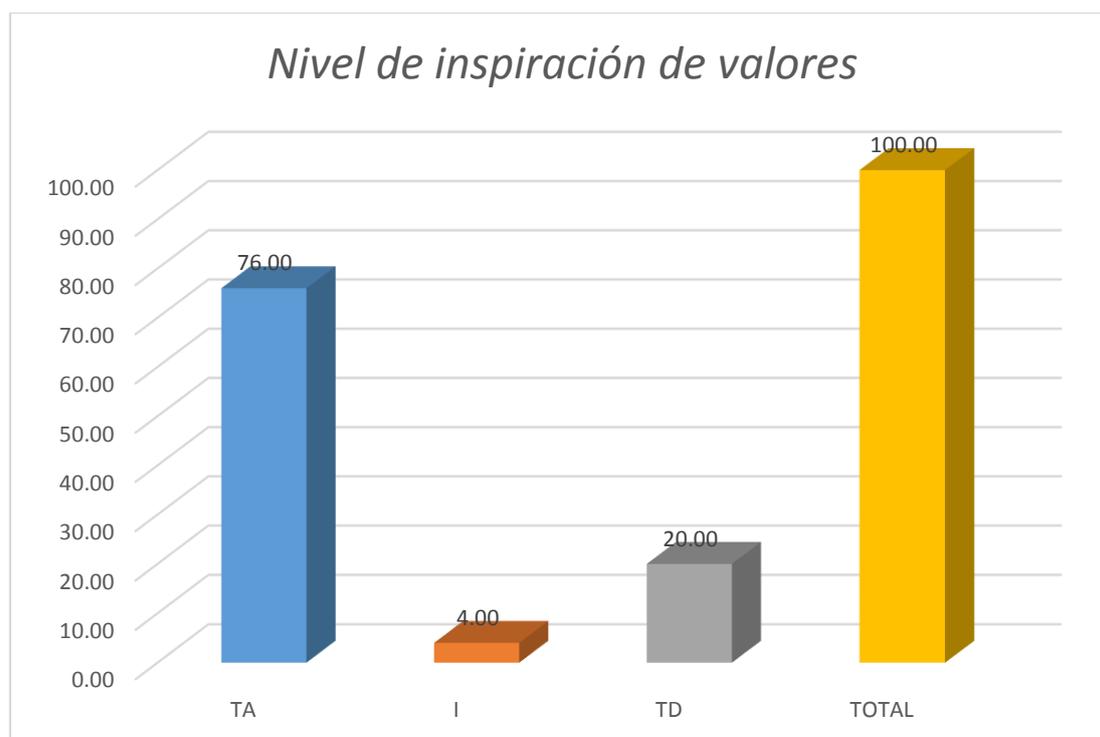
Tabla N° 13

Nivel de inspiración de valores

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que su jefe inspira valores hacia sus colaboradores?	19	1	5	25
	76.00	4.00	20.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 9



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 13

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 76.00% está totalmente de acuerdo que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos, el 4.00 % es indiferente, y el 20.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 13 (Nivel de inspiración de valores), nos muestra un indicador alto del 76.00% que está totalmente de acuerdo que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos, el 4.00 % es indiferente, y el 20.00% está totalmente en desacuerdo. Los valores sirven para establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización.

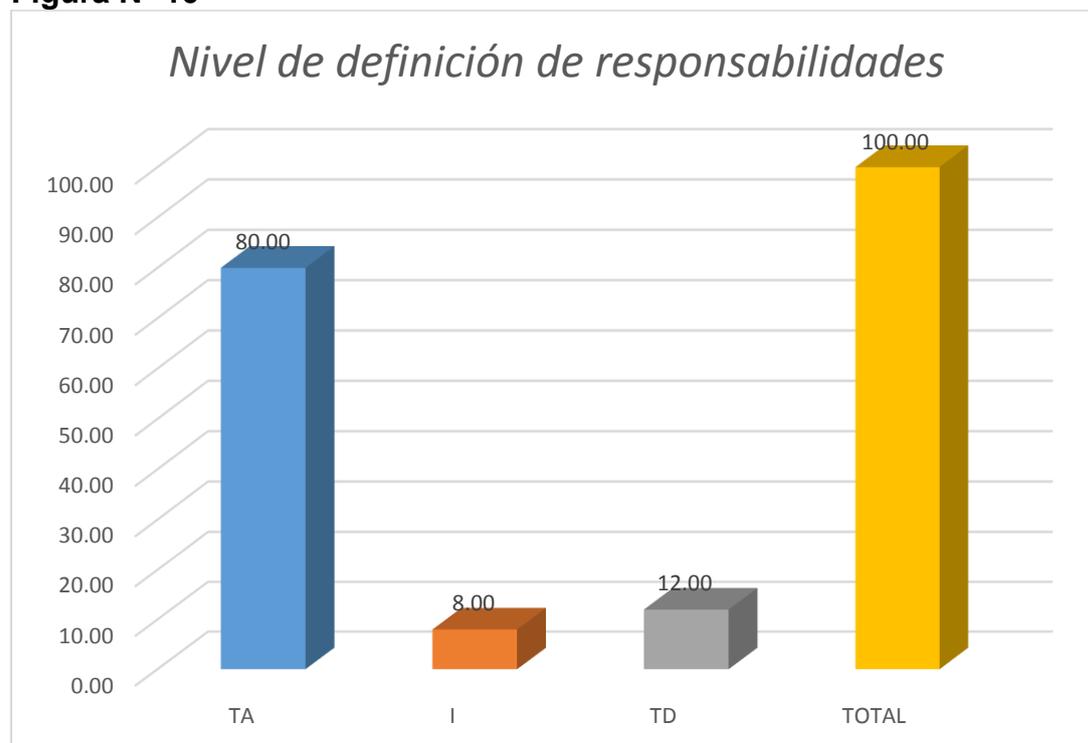
Tabla N° 14

Nivel de definición de responsabilidades

Items	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que su jefe ha definido sus responsabilidades?	20	2	3	25
	80.00	8.00	12.00	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Figura N° 10



Fuente: Elaboración propia en base a tabla N° 14

Análisis y descripción de resultados:

Del 100% de encuestados el 80.00% está totalmente de acuerdo que su jefe ha definido sus responsabilidades, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

En la Tabla N° 14 (Nivel de definición de responsabilidades). Nos muestra un indicador alto del 80.00% que está totalmente de acuerdo que su jefe ha definido sus responsabilidades, el 8.00 % es indiferente, y el 12.00% está totalmente en desacuerdo. “Establece claros objetivos de desempeño y responsabilidades personales”. Proporciona dirección y define responsabilidades de organización. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior para el negocio. Combina adecuadamente situaciones, personas y tiempos.

Tabla N° 15
Coeficiente de correlación
Compromiso organizacional

	TA	I	TD	TOTAL	TA	I	TD	TOTAL
¿Considera que existe un vínculo emocional hacia su organización?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00
¿Considera que existe un grado de identificación hacia su organización?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00
¿Considera que disfruta y siente placer de trabajar en su organización?	9	1	2	12	75.00	8.33	16.67	100.00
¿Considera que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero?	8	2	2	12	66.67	16.67	16.67	100.00
¿Considera que usted se sacrifica personalmente por su organización?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00
¿Considera que existe oportunidades limitadas para insertarse en otro centro laboral?.	9	1	2	12	75.00	8.33	16.67	100.00
¿Considera que la empresa le brinda a usted beneficios extrínsecos?	9	1	2	12	75.00	8.33	16.67	100.00
¿Considera que tiene un sentimiento de obligación de permanecer en la organización?	7	2	3	12	58.33	16.67	25.00	100.00
¿Considera que tiene usted un grado de lealtad (sentido moral) a la organización	8	2	2	12	66.67	16.67	16.67	100.00
¿Considera que la empresa le brinda capacitaciones, pago de estudios, etc?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00

Desempeño laboral

	TA	I	TD	TOTAL	TA	I	TD	TOTAL
¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato?	7	2	3	12	58.33	16.67	25.00	100.00
¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa a jefe inmediato?	7	2	3	12	58.33	16.67	25.00	100.00
¿Considera que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos?	7	2	3	12	58.33	16.67	25.00	100.00
¿Considera que su jefe inspira valores hacia sus colaboradores?	7	1	4	12	58.33	8.33	33.33	100.00
¿Considera que su jefe ha definido sus responsabilidades?	8	2	2	12	66.67	16.67	16.67	100.00
¿Considera que su jefe delega la toma de decisiones a sus colaboradores?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00
¿Considera usted que actúa proactivamente y piensa no sólo en lo que hay que hacer en el futuro?	9	1	2	12	75.00	8.33	16.67	100.00
¿Considera usted que se llegan a concretar las decisiones tomadas?	8	1	3	12	66.67	8.33	25.00	100.00
Considera usted que ayuda y sirve de forma correcta a los clientes?	6	2	4	12	50.00	16.67	33.33	100.00
Considera usted que tiene la capacidad de colaborar y cooperar con los demás?	9	1	2	12	75.00	8.33	16.67	100.00

Tabla N°16*Correlación de variables*

		Correlaciones	
		Compromiso organizacional	desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
compromiso organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	12	12
	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

IV. DISCUSIÓN

-Determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo. Existe un grado de relación entre la variable independiente y dependiente al nivel de 89,6%.

-Analizar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo. que existe un grado de identificación hacia su organización. El 75.00% está el nivel de compromiso es medio alto puesto que el promedio indica que: el 66,67% está totalmente de acuerdo que existe un vínculo emocional hacia su organización totalmente de acuerdo que disfruta y siente placer de trabajar en su organización.

Meyer y Allen (1991) “definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización”.

-Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo. El desempeño de los colaboradores del área de archivo es medio alto puesto que los indicadores muestran que el 58.33% está totalmente de acuerdo que Tiene la capacidad para comunicar sus ideas al jefe inmediato y que Tiene la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa.

Yanchatuña (2012) Realizo una investigación en Nicaragua “sobre la Capacitación del Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro. El objetivo de la investigación es preparar un plan de capacitación que permita mejorar el desempeño laboral en la municipalidad. Finalmente, la presente tesis sugiere que debe considerarse la ejecución del plan de capacitación que está de acuerdo a las necesidades de cada área para los servidores municipales con el objeto de mejorar su desempeño laboral”. Según el investigador la capacitación se vuelve en una herramienta muy relevante para mejorar el desempeño laboral, puesto que se debe adiestrara a los colaboradores en aquellas deficiencias y

debilidades que presenta a fin de que puedan realizar mejor sus actividades dentro de la empresa.

Montoya (2014). Realizo una investigación en la ciudad de Lima “titulada validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Planteo como objetivo validar la escala de compromiso organizacional en trabajadores de un Contact Center. Dentro de los resultados tenemos que se puede observar que el tipo de contrato de los trabajadores en su mayoría es de plazo fijo, siendo el 80% de la población que tiene este tipo de contrato; y el 20% corresponde a la modalidad de contrato indeterminado. Finalmente concluye que el compromiso organizacional de los trabajadores constituirá un activo muy importante y éste tema ha sido poco estudiado en países sub desarrollados, a diferencia de los países de gran potencia desarrollados que cuentan con diversos estudios”. Para evaluar el compromiso organizacional, se tienen herramientas como la validación de la escala en la cual se evalúan indicadores como el tipo de contrato, condiciones laborales, entre otras.

“Chiavenato (2002) El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

V. CONCLUSIONES

La relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo es alta puesto que el coeficiente de correlación arroja 89,6%.

El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo es más alto y este está caracterizado por que existe un vínculo emocional hacia su organización y un grado de identificación hacia su organización, además de que disfrutan y sienten placer de trabajar en su organización

El nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo es medio alto y está relacionado con que los colaboradores tienen la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato y comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa.

VI. RECOMENDACIONES

Mantener el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo vinculándolos emocionalmente con la organización y buscando la identificación hacia su servicio, además se debe buscar que los trabajadores disfruten y sienten placer de trabajar en ella.

Elevar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo– Chiclayo dándoles a los colaboradores la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato y comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, S (2017), Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Tesis. Recuperado de: URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle>.
- Alles M (2002) Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Argentina: Ed. Granica.
- Alvarado P, LLactahuaccha L. Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en hospitales de Essalud Chiclayo 2012 [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006).What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? Revista de Psicología Social, 2006, 21 (1), 35-50
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM, 2(1), 21-23.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Contaduría y Administración, N°200.
- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/986>

- Baron, J (2013). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – Minsa 2012. Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015. Universidad César vallejo.
- Calderón C. Percepción de la enfermera sobre el desempeño del interno de enfermería, Hospital Provincial Docente Belén, Lambayeque [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
- Chiang, M y San Martin, N (2015). “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Artículo publicado en Ciencia & trabajo. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/scielo> Cienc Trab. vol.17 no.54 Santiago
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos (8va. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Chirinos,D y Vela,J (2017). “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima metropolitana. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe>
- Curay, L y Oliva, D (2016). Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. caso: oficina digital s.a.c. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014. Tesis Universidad Santo Toribio Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/7111/1/TL_Cu
- Freire, M (2014) “El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6819>

- Guarniz, A (2014). "Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012. Recuperado: URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/738>
- Harris, J Paz, A y Franco, F (2014) "Compromiso organizacional: estímulo de éxito del personal docente en las Universidades Privadas de Venezuela. Artículo Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela - Artículo Tipo 1. Investigación Científica y Tecnológica Recibido: 02 de abril 2014 - Aceptado: 10 de junio de 2014
- Hernández, R., Medina, A. & Hernández, G. (2013). *Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano, volumen XXXV, Pag 25 – 33.*
- Iturralde (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato.
- Johnson, R. & Chang, C. (2006). "I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 27, pág. 549 - 570.
- Mathieu, J. & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- McGee, G. & Ford, R. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology*, 72, pág. 638 – 642.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational

- Mino, E (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque. Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_Edgaro_Mauricio.pdf
- Montoya, E (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Tesis Universidad de ciencias aplicadas. Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Muñoz, C. (2011). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. (2° edición). México: PEARSON
- Naveda, J (2014). Auditoría de gestión a la unidad administrativa de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón mera, en el período de enero a diciembre del 2014. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2726>
- Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Nuñez, M y Casa, N (2014). “Los niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los servidores del instituto ecuatoriano de seguridad social dirección provincial. Recueprado de: Cotopaxi <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9281>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Panta, L (2015). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de Chiclayo. Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf
- Pedraza, E Amaya, G y Conde, M (2010), “Desempeño laboral y estabilidad del personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Artículo de la Revista de Ciencias Sociales. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo> Vol. XVI, No. 3, Julio - Septiembre 2010
- Pinillos, J y Velasquez, K (2017) “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017. Tesis Recuperado de: URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/>
- Quintanilla (2011) Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho.
- Robbins, S (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. Editorial Pearson Educación, 1998
- Sancerni, M., Peiró, J., Gonzáles, Romá, V. & Meliá, J. (1989). El compromiso con el trabajo en la transición de la escuela al mundo laboral. *Revista de Psicología Social*, 4 (3), 247 – 259.

- Sánchez, J. (2013) Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. UNJFSC – Huacho. Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_3104e3015d7eab5b6ddeb2b6d1d9de63
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Torres, E y Zegarra, S (2014). "Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 5-14 Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf>
- Vandenbergue, C. (1996). Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model. *Psicología Aplicada: Una revisión internacional*, 45, 371-386.

ANEXOS

Anexo A

CUESTIONARIO N° 1

<u>MEDICIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO"– CHICLAYO 2018</u>				
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:				
(TD=Totalmente en desacuerdo)		(I=Indiferente)	(TA=Totalmente de acuerdo)	
		TD	I	TA
01	¿Considera que existe un vínculo emocional hacia su organización?			
02	¿Considera que existe un grado de identificación hacia su organización?			
03	¿Considera que disfruta y siente placer de trabajar en su organización?			
04	¿Considera que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero?			
05	¿Considera que usted se sacrifica personalmente por su organización?			
06	¿Considera que existe oportunidades limitadas para insertarse en otro centro laboral?			
07	¿Considera que la empresa le brinda a usted beneficios extrínsecos?			
08	¿Considera que tiene un sentimiento de obligación de permanecer en la organización?			
09	¿Considera que tiene usted un grado de lealtad (sentido moral) a la organización?			
10	¿Considera que la empresa le brinda capacitaciones, pago de estudios, etc?			
11	¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus ideas a jefe inmediato?			
12	¿Tiene usted la capacidad para comunicar sus sentimientos de forma abierta y directa a jefe inmediato?			
13	¿Considera que su jefe tiene la capacidad para orientar la acción de los grupos hacia el logro de objetivos?			
14	¿Considera que su jefe inspira valores hacia sus colaboradores?			
15	¿Considera que su jefe ha definido sus responsabilidades?			
16	¿Considera que su jefe delega la toma de decisiones a sus colaboradores?			
17	¿Considera usted que actúa proactivamente y piensa no sólo en lo que hay que hacer en el futuro?			
18	¿Considera usted que se llegan a concretar las decisiones tomadas?			
19	Considera usted que ayuda y sirve de forma correcta a los clientes?			
20	Considera usted que tiene la capacidad de colaborar y cooperar con los demás?			

Matriz de consistencia

Título: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO"- CHICLAYO 2018

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones
¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo 2018?	Determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo.	H1: Si existe relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo 2018	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo Compromiso continuo Compromiso normativo
	<p>Objetivo específico</p> <p>Analizar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo.</p> <p>Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo.</p> <p>Proponer estrategias de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo.</p>	H0: No existe relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos X del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo 2018	Desempeño Laboral	Integridad Liderazgo Empowerment Iniciativa Orientación al Cliente

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

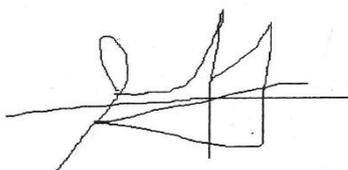
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ARCHIVO DEL HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO"– CHICLAYO 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

Luis Alberto Cabrera Correa

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de abril del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente



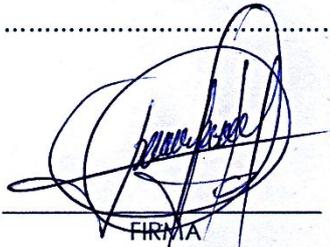
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo *Cabrera Correa Luis Alberto* identificado con DNI
Nº ...*16482943*... egresada de la Escuela de *Administración* de la
Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
... *!! Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en*
... *los colaboradores del Area de Archivo de Rayos X del*
... *Hospital "Alfonso Aguinaga Isonja" - Chiclayo 2018.*
.....;
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: *16482943*

FECHA: *02* de *Enero* del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------